

# Document narratif – PAQ 2026-2027

## I. PRÉSENTATION

### Aperçu de l'établissement

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO) est le plus important centre de santé cardiovasculaire axé sur l'étude, le traitement et la prévention des maladies du cœur au Canada. Sa mission s'appuie sur son désir d'exceller, de promouvoir la santé cardiaque et d'être un chef de file en matière de soins aux patients, de recherche et d'enseignement. Seul centre de cardiologie (et centre ECMO) dans la région, l'ICUO dessert 16 hôpitaux, ainsi que l'ouest du Québec et le Nunavut. L'ICUO a également conclu un accord avec Terre-Neuve-et-Labrador pour compléter le programme de chirurgie cardiaque de la province.

L'ICUO œuvre continuellement à renforcer la qualité de ses soins et la sécurité de ses patients. Nous accordons autant d'importance aux données qu'aux expériences vécues par nos patients, leurs proches et leurs aidants, que nous considérons comme des membres précieux de nos équipes de soins et d'amélioration continue de la qualité. Les décisions entourant nos programmes et services s'appuient sur la participation des patients. L'ICUO a conçu son propre cadre de qualité pour répondre aux besoins du personnel soignant, des patients, des proches, des aidants et de la communauté. Notre définition de la qualité englobe six dimensions qui reflètent nos valeurs : sécurité, équité, efficacité, continuité, soins centrés sur le patient et mieux-être. Ces dimensions forment le socle de notre plan annuel de qualité et de sécurité, et ils alimentent tous nos efforts d'amélioration de la qualité.

Au cours de la dernière année, nous avons entrepris plusieurs initiatives clés pour améliorer l'accessibilité des soins, l'expérience des patients ainsi que la sécurité et l'équité dans la prestation des soins de santé. Dans le but d'étudier les obstacles à la participation de patients de cultures et d'horizons divers, nous avons lancé la phase 1 du projet EMPaCT : *Écouter et apprendre*. Cette initiative nous a permis de concevoir un cadre pour l'ICUO qui favorise une participation articulée autour de l'équité. Nous avons organisé deux exercices des couvertures de Kairos, au cours desquels 36 membres du personnel clinique et administratif ont participé à une séance immersive. Cette séance visait à nous aider à mieux comprendre les inégalités systémiques et à fournir des soins plus respectueux et axés sur les patients, tout en contribuant à un milieu de soins plus sûr et responsable sur le plan culturel.

Le 1<sup>er</sup> avril 2025, nous avons prolongé les heures d'ouverture de l'Unité de triage et de soins cardiaques de courte durée (UTSC), inaugurée au cours de l'exercice 2024-2025. L'objectif de cette prolongation : réduire encore plus le nombre de passages aux urgences des patients cardiaques. Cette approche novatrice

facilite les transferts directs depuis les cliniques et les services de diagnostic vers une unité de triage dédiée, ce qui permet d'éviter les visites non nécessaires aux urgences. En augmentant nos heures d'ouverture, nous avons optimisé encore plus l'utilisation des ressources hospitalières, accéléré l'accès aux soins, augmenté la satisfaction des patients et allégé la pression sur le système afin de veiller à ce que les patients reçoivent les bons soins au bon moment. Cette année, nous avons surveillé les paramètres d'utilisation de l'UTSC pour mieux en cerner l'incidence compte tenu de la prolongation des heures d'ouverture.

L'ICUO reste par ailleurs déterminé à promouvoir l'inclusion dans son milieu de soins. Le comité Équité, diversité et inclusion (IDEA) s'est montré très actif. Plusieurs journées de sensibilisation ont été organisées, soit autant d'occasions de publier des témoignages sur les réseaux sociaux et de participer à des dîners-causeries sur des thèmes variés, entre autres sur les expériences de soins des femmes ou sur le respect de la diversité de genre. En mettant en place une formation IDEA obligatoire, l'ICUO prend des mesures proactives pour bâtir une culture qui valorise la diversité, réduit les disparités en matière de santé et garantit à tous et toutes un accès équitable à des soins empreints de respect. Les leçons tirées du programme EMPaCT cette année étayeront la formation et l'enseignement.

L'équipe chargée du projet sur les inhibiteurs de SGLT2 a obtenu une subvention pour réaliser une revue de la littérature et procéder à une analyse rétrospective des dossiers médicaux. L'objectif : mieux cerner les changements nécessaires à la mise en œuvre et à la réduction des taux d'abandon du traitement par inhibiteurs de SGLT2 prescrit aux patients en néphrologie, cardiologie et endocrinologie à l'Institut et à L'Hôpital d'Ottawa. Cette initiative a débouché sur la rédaction d'un document standardisé destiné au personnel infirmier pour encadrer la sensibilisation des patients tout au long de leur parcours de soins. Elle a également permis de collaborer avec les patients partenaires à la conception d'une ressource éducative destinée aux patients. Une analyse des données avant et après a permis de mesurer le niveau d'adoption et d'observation du nouveau matériel de sensibilisation standardisé.

Un nouveau formulaire de signalement des incidents évités de justesse a été intégré au système d'apprentissage événementiel lancé en 2024. Le personnel peut ainsi signaler anonymement des problèmes au Comité d'examen de la sécurité des patients, composé de responsables des services cliniques, afin qu'ils soient analysés et traités.

Ces initiatives, ainsi que de nombreux autres projets d'amélioration de la qualité, reflètent l'engagement continu de l'ICUO envers l'excellence dans les soins de santé.

## II. 2026-2027

### Accès et fluidité

Un système de santé de qualité veille à ce que les patients se fassent soigner au bon moment et au bon endroit. En rationalisant les processus, en améliorant la communication et en apportant un soutien aux patients en attente de services, les projets suivants visent à améliorer l'accès, les soins en général et la satisfaction des patients, ainsi qu'à réduire la pression sur les services d'urgence.

Analyse des modes de défaillance du programme d'imagerie cardiaque et de leurs effets : Nous poursuivons l'examen systémique du service d'imagerie cardiaque de l'ICUO à l'aide des outils LEAN/AMDE afin de déterminer les risques, les lacunes et les possibilités d'amélioration. L'an passé, nous avons réorienté nos efforts vers l'analyse des processus de prise de rendez-vous en cardiologie et des tests d'échocardiographie. Cette année, nous examinerons les tests d'IRM et de tomodensitométrie dans le but de repérer les causes de défaillance et d'élaborer un plan d'action.

Parcours de préadaptation pour optimiser la qualité de vie avant la transplantation : Ce projet vise à mettre en place un parcours de soins pour inscrire systématiquement tous les patients en attente d'une transplantation à un programme de réadaptation cardiaque pendant toute la durée de leur attente. Ces patients pourront ainsi bénéficier d'exercices, d'évaluations et de suivis assurés par des professionnels paramédicaux et d'autres spécialistes.

Numérisation à l'aide de l'intelligence artificielle : Grâce à un logiciel d'IA, ce projet a permis de numériser le guide sur l'hypertension de l'ICUO au cours de l'exercice 2025-2026. Cette année, l'équipe recueillera des commentaires sur l'adoption et l'acceptabilité de ce guide.

Efficacité des congés : Ce projet vise à améliorer l'efficacité des congés dans notre service d'hospitalisation en cardiologie. Il s'agit de rationaliser les cas les plus simples et de consolider les processus liés aux cas complexes. Cette initiative permettra de réduire la durée moyenne des séjours et de garantir des transitions sûres et axées sur les patients.

### Équité et santé autochtone

Un système de santé de qualité est inclusif et à l'écoute des différents besoins de ses patients et de son personnel. En favorisant la compétence culturelle, en améliorant son milieu en général et en s'attaquant aux disparités en matière de santé, l'ICUO s'efforce de créer un environnement équitable qui améliore le devenir des patients et encourage un sentiment d'appartenance. Voici les principaux projets inclus dans le PAQ de cette année pour faire progresser ces objectifs.

Initiative Green Heart : Ce projet de l'an dernier se poursuivra dans le but d'augmenter les possibilités de réacheminement des déchets et d'optimiser le

recyclage à l'ICUO. Un projet pilote a été mené avec succès aux Soins ambulatoires, à l'Unité de soins intensifs en cardiologie et à l'Unité de soins intensifs en chirurgie cardiaque. Le Centre de réadaptation cardiovasculaire et l'unité H4 sont les prochains sur la liste. L'objectif est de sensibiliser le personnel aux meilleures pratiques en matière de réacheminement et de recyclage des déchets et de proposer des mesures concrètes au personnel et aux dirigeants.

Exercice des couvertures de Kairos : Cet atelier est conçu pour approfondir la compréhension de la relation historique et contemporaine de nation à nation entre les peuples autochtones et non autochtones au Canada. L'exercice met en évidence l'impact de la colonisation sur les communautés autochtones et favorise une meilleure compréhension de la contribution des injustices historiques et actuelles aux ruptures dans les relations.

Évaluation de base de l'accessibilité : Le Comité de l'accessibilité procédera à une évaluation de base exhaustive des obstacles à l'accessibilité à l'ICUO pour les patients, le personnel, les médecins, les étudiants et les bénévoles. Ce travail de fond permettra d'assurer le respect à long terme de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, des normes de la HSO (Organisation de normes en santé) et d'Agrément Canada, ainsi que des objectifs internes relatifs à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI).

Programme éducatif adapté à la culture inuite : Dans le cadre du soutien continu apporté au projet Larga-Baffin, l'équipe de réadaptation cardiovasculaire collaborera avec un illustrateur inuit pour élaborer conjointement un programme éducatif sur la santé cardiaque adapté à la culture inuite et pertinent pour les patients inuits et du Nord.

EMPaCT et la participation des patients : Après avoir mené à bien la phase 1 – *Écouter et apprendre* – du modèle EMPaCT évolutif, l'équipe du projet lancera la phase 2, *Jeter les bases de la réussite*. Il s'agira ici de repérer les champions du changement, c'est-à-dire les utilisateurs précoces et les éventuelles parties prenantes pour une table ronde communautaire EMPaCT de l'ICUO.

### Expérience des patients/clients/résidents

La participation des patients passe par la valorisation du point de vue et du vécu des patients, de leurs proches et de leurs aidants. Le respect, le partenariat, l'équité, la participation et l'apprentissage sont au cœur des efforts de l'ICUO. Nos sondages sur l'expérience des patients, notre Conseil de partenariat avec les patients et notre processus de gestion des plaintes nous permettent de recueillir l'avis des patients, des aidants et du public afin d'améliorer la qualité et la sûreté de nos soins et services. Les projets ci-dessous sont centrés sur l'expérience des patients.

Programme de mentorat par les pairs : Fort de la réussite du programme de soutien entre pairs (Peer2Peer) à la Division de chirurgie cardiaque, le programme s'étendra cette année à un autre domaine des soins cardiaques à l'ICUO. Le groupe de

mentorat par les pairs comprend des bénévoles expérimentés, des accompagnatrices du programme Femmes@Cœur et des patients partenaires ayant une expérience vécue. Ces mentors bénévoles bénéficient du soutien des infirmières du programme de préadaptation et de l'équipe de psychologie.

Rôle d'infirmière praticienne : L'ICUO a créé le poste d'infirmière praticienne à l'automne 2025 pour consolider les soins multidisciplinaires. Ce poste devrait permettre d'améliorer les communications et de rationaliser les processus entourant les congés. Cette année, l'équipe définira des indicateurs clés de rendement pour préciser les attributions du poste et s'assurer que les soutiens nécessaires sont en place pour garantir l'atteinte des objectifs.

Cours de formation sur le ROSC : L'acronyme ROSC (pour retour de circulation spontanée) s'applique à un groupe hétérogène de patients pris en charge à l'ICUO. Au cours des années précédentes, un parcours de soins a été mis au point pour optimiser la prise en charge de ces patients. Une nouvelle initiative, soit un cours d'une heure sur le ROSC, animé par une infirmière et un ergothérapeute, permettra d'accompagner et d'informer davantage ce groupe de patients et leurs aidants après leur congé de l'hôpital.

Tableaux de communication aux soins intensifs : Des orthophonistes spécialisés en communication collaboreront avec les patients partenaires pour mettre au point un tableau de communication destiné aux patients sous ventilation assistée et à d'autres patients incapables de communiquer verbalement. Cette initiative permettra à l'équipe soignante et à la famille de communiquer avec les patients à leur chevet.

Bilan des ressources destinées aux patients : Après avoir procédé à un état des lieux de l'ensemble des documents éducatifs destinés aux patients de l'ICUO au cours de l'exercice 2025-2026, l'équipe de projet suivra et évaluera l'utilisation de ces documents dans les unités pilotes pour apporter de nouveaux ajustements aux offres recommandées.

### Expérience des prestataires de soins

L'ICUO s'est engagé à promouvoir un milieu de travail inclusif, solidaire et stimulant. Il a créé le poste d'agente de mobilisation et de fidélisation du personnel afin de veiller en continu au bien-être du personnel plutôt que de compter sur des efforts ponctuels. Au cours des dernières années, cette personne a travaillé à différentes initiatives de mieux-être, comme l'abonnement gratuit à l'application Calm pour les membres du personnel et 5 de leurs proches, l'aménagement d'une salle de détente comprenant des fauteuils de massage et une section yoga, l'aménagement d'une salle privée pour les rendez-vous, la prière et d'autres besoins particuliers ainsi que l'organisation, en collaboration avec le Willis College, de séances de massage mensuelles gratuites pour le personnel. Plus récemment, d'autres activités sociales proposées à l'heure du dîner – événement social Silent Disco, cours de peinture, de Pilates et de Zumba – complètent l'offre. Le Comité social a également joué un rôle

déterminant : il a réuni une équipe pluridisciplinaire chargée d'organiser ces événements.

En plus de ces activités, nous avons souligné divers mois, journées et semaines en l'honneur de certaines professions et avons mis notre personnel en valeur dans des outils de communication externe et interne (ex. intranet, courriel hebdomadaire *This Week at the Heart Institute* et médias sociaux). Des événements sociaux ont également été organisés pour rendre hommage au personnel, notamment des fêtes sur le toit, des célébrations et des remises de cadeaux à l'occasion des fêtes de fin d'année, des activités spéciales et la constitution d'équipes sportives, comme l'équipe de volley-ball dans le cadre du festival HOPE, ainsi que la célébration des années de service.

L'ICUO a souligné six journées ou mois de sensibilisation ou d'importance culturelle proposées par le Comité IDEA : le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des droits des femmes, le Mois du patrimoine asiatique, le Mois des fiertés, la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et la Journée internationale des personnes handicapées.

## Sécurité

Cette année, l'ICUO mènera les projets suivants en vue d'améliorer la sécurité de tous.

Programme de gestion des opioïdes : L'ICUO instaurera un programme complet de gestion des opioïdes, programme multidisciplinaire et fondé sur des données probantes, pour améliorer la sécurité des patients et les pratiques de prescription.

Taux d'apparition du délirium pendant l'hospitalisation : Au cours de l'exercice 2025-2026, une équipe de projet composée de membres du personnel clinique, du Service de la qualité et de patients partenaires a mis en place un projet pilote dans une unité d'hospitalisation en chirurgie cardiaque. Objectif : évaluer les niveaux de bruit, les causes de ces bruits et les perturbations du sommeil des patients. Forte du succès de ce projet pilote, l'équipe étendra cette évaluation à deux autres unités d'hospitalisation.

Améliorer la conformité aux pratiques de transfert de responsabilité lors des transferts entre services hospitaliers à l'ICUO : Ce projet consistera à évaluer les pratiques actuelles du personnel infirmier lors des transferts entre services. Il s'agira aussi d'utiliser les résultats obtenus pour optimiser la documentation sur le transfert de responsabilité dans le dossier médical électronique, pour améliorer la conformité et la normalisation.

Bilans comparatifs des médicaments au moment du congé : À la suite d'un audit réalisé en 2025-2026 qui a démontré une conformité parfaite pour cet indicateur, le Service de la qualité effectuera des contrôles ponctuels de l'exactitude de ces bilans

et sélectionnera de manière aléatoire 10 % des congés à contrôler à une date donnée, une fois par trimestre, parmi les unités d'hospitalisation.

Audits sur la prévention et le contrôle des infections : Il s'agit ici d'élaborer et de mettre en œuvre un format d'audit standardisé qui fait activement participer les responsables cliniques aux audits de prévention et de contrôle des infections pour faciliter les commentaires en temps réel, la collecte de données et le suivi des objectifs.

Audits sur la sécurité des médicaments : La sécurité des médicaments est un important facteur de réussite dans le cadre de l'agrément et de la sécurité des soins. Le Service de la qualité effectuera des audits trimestriels de la sécurité des médicaments pour tous les patients hospitalisés et aux soins intensifs tout au long de l'exercice 2026-2027 et communiquera les résultats au personnel. Afin de recueillir les commentaires de secteurs de soins traditionnellement exclus, l'équipe du projet mettra au point un outil d'audit destiné aux services de cathétérisme cardiaque et d'électrophysiologie ainsi qu'aux blocs opératoires de cardiologie.

## Soins palliatifs

L'ICUO est déterminé à fournir des soins palliatifs de haute qualité en intégrant les meilleures pratiques et en favorisant la collaboration multidisciplinaire. Notre approche est conforme à la norme de qualité pour les soins palliatifs et aux recommandations du modèle de soins du Réseau ontarien des soins palliatifs. Voici cinq initiatives clés qui démontrent notre engagement.

Documents sur la planification préalable des soins (PPS) dans MyChart : Les patients peuvent verser leurs documents sur la PPS et leurs procurations dans MyChart, ce qui permet aux soignants d'accéder rapidement aux informations sur les objectifs de soins.

Consultations palliatives entre infirmières : Cette initiative favorise une intervention précoce des services de soins palliatifs pour mieux gérer les symptômes et mieux soutenir les patients et les familles.

Formation continue : L'ICUO a offert le cours Pallium Heart Leap et de nombreuses conférences pour améliorer les compétences des prestataires de soins de santé en matière de soins palliatifs et ainsi assurer l'uniformité et la qualité des soins.

Partage de données avec les paramédicaux : Des efforts sont en cours pour établir des ententes de partage de données entre notre clinique et les paramédicaux locaux par l'entremise d'Agiloft afin d'optimiser l'utilisation des soins et les transitions dans les soins.

Ajout d'information sur la planification préalable des soins (PPS) aux guides à l'intention des patients. Une page de renseignements sur la PPS a été ajoutée aux

guides sur l'insuffisance cardiaque et l'amylose cardiaque. Il est prévu de l'ajouter à d'autres ressources et ainsi d'encourager les patients à planifier leurs soins futurs.

## Gestion de la santé des populations

L'approche de l'ICUO en matière de santé des populations vise à améliorer la santé cardiovasculaire en s'attaquant aux déterminants sociaux de la santé, en réduisant les disparités et en améliorant l'accès aux soins.

En intégrant la prévention, une intervention précoce et un soutien personnalisé pour diverses populations de patients, nous visons à optimiser la santé cardiaque tout au long du continuum de soins.

Dans le cadre de son nouveau plan stratégique 2025-2030, l'ICUO a lancé l'initiative Un million de cœurs canadiens. Cette initiative sans précédent fera bénéficier un million de Canadiens et Canadiennes d'un dépistage cardiovasculaire. En dépistant tôt, en agissant rapidement et en exploitant la puissance des données, nous sauverons des vies et répondrons à des questions pressantes sur les maladies du cœur. Au cours des premiers mois, dans le cadre de cette initiative, on a commencé par offrir un dépistage au personnel de l'ICUO, en plus d'organiser des événements publics, comme la *Journée sur la Colline*, au cours de laquelle les parlementaires ont participé au dépistage.

En tant que chef de file dans les domaines de la prévention primaire, de la réadaptation et de la prévention secondaire, l'ICUO offre aux patients une éducation structurée sur la gestion des symptômes, les habitudes de vie saines pour le cœur et l'abandon du tabac avant et après une intervention. Les patients sont automatiquement orientés vers un programme de réadaptation cardiovasculaire, ce qui garantit la continuité des soins grâce à un soutien en santé mentale, des conseils en nutrition, une évaluation de la condition physique et de l'information sur les médicaments. Nous organisons aussi des événements de sensibilisation du public comme la Journée de la santé cardiaque des femmes, la Super fête du cœur, la soirée Informer, c'est soigner et la Journée de sensibilisation aux maladies valvulaires cardiaques. Enfin, notre Centre de la prévention et du mieux-être, les programmes Femmes@Cœur et Peer2Peer, le programme de soutien virtuel, le programme CardioPrévention, une application pour l'exercice, un service de livraison de repas sains pour le cœur et des modules d'apprentissage en ligne s'inscrivent dans une approche globale et centrée sur le patient pour assurer à tous des soins cardiaques équitables et personnalisés.

### III. RÉMUNÉRATION DES CADRES FONDÉE SUR LE RENDEMENT

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa a maintenu le cap sur la rémunération fondée sur le rendement par rapport à des établissements similaires de taille comparable.

La proportion de la rémunération de nos cadres qui est fondée sur le rendement reflète ce qui est en vigueur dans les autres établissements de taille semblable et correspond aux pourcentages suivants :

PDG : 10 % du salaire de base est lié à l'atteinte des objectifs du PAQ.

Vice-présidents : 3,5 % du salaire de base est lié à l'atteinte des objectifs du PAQ.

Vu leur importance pour l'ICUO et pour la prestation de soins exceptionnels, on recommande de baser l'évaluation du rendement sur les éléments suivants pour l'exercice 2026-2027 :

1. LEAN-AMDE – Imagerie cardiaque (Thème : Accès et fluidité) Au cours de l'exercice 2025-2026, le Service de la qualité a été sollicité pour mener à bien un examen de l'imagerie cardiaque de l'ICUO à l'aide des outils LEAN/AMDE. Le projet visait à repérer les risques ou les lacunes ainsi que les possibilités d'amélioration. Il s'agit d'un projet s'étalant sur plusieurs années en raison de son ampleur et de la taille du service. Cette année, le Service de la qualité rédigera un rapport sur les solutions de prise de rendez-vous et réalisera une cartographie des processus, une analyse des modes de défaillance et de leurs effets, ainsi qu'un plan de travail destiné à combler les lacunes concernant les tests d'IRM et de tomodensitométrie. Le plan de projet sera présenté à la haute direction.

Produits livrables / objectifs du projet : • Examen des tests de tomodensitométrie et d'IRM réalisé à l'aide des outils LEAN-AMDE.

Pondération : 33,3 %

2. Évaluation de base de l'accessibilité (Thème : Équité)  
Réaliser une évaluation de base exhaustive des obstacles à l'accessibilité à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa pour les patients, les familles, le personnel, les médecins, les étudiants et les bénévoles. Cette évaluation permettra de cerner les lacunes en matière d'accessibilité physique, numérique, communicationnelle, sensorielle, culturelle et fonctionnelle. Elle servira de base à

de futures initiatives d'amélioration, notamment l'intégration de solutions technologiques. Ce travail de fond permettra à l'Institut de se conformer à long terme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, aux normes de la HSO, à celles d'Agrément Canada, ainsi qu'à ses objectifs internes en matière d'équité et d'inclusion.

Produits livrables / objectifs du projet :

- Réaliser une évaluation de base de l'accessibilité à l'échelle de l'organisation pour cerner les lacunes en matière d'accessibilité physique, numérique, communicationnelle, sensorielle, culturelle et fonctionnelle rencontrées par les patients, les familles, le personnel, les médecins, les étudiants et les bénévoles.
- Dresser une liste hiérarchisée des lacunes en matière d'accessibilité mises en lumière lors de l'évaluation de base, selon les critères suivants : incidence sur les patients et le personnel, risques pour la sécurité, la faisabilité, les exigences réglementaires (*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, HSO) et la cohérence avec les objectifs d'équité et d'inclusion de l'organisation.

Pondération : 33,3 %

### 3. Programme de gestion des opioïdes (Thème : Sécurité)

L'ICUO mettra en œuvre un programme complet de gestion des opioïdes, programme multidisciplinaire fondé sur des données probantes, dans le but d'améliorer la sécurité des patients et les pratiques de prescription.

Produits livrables / objectifs du projet :

- Élaborer une politique et des procédures de gestion des opioïdes conformes aux normes d'Agrément Canada.
- Sélectionner des indicateurs clés de rendement pour rédiger de futurs rapports et assurer le suivi.
- Évaluer les connaissances de base par rapport aux pratiques exemplaires concernant la prescription et l'administration des opioïdes pour repérer les lacunes de formation chez les médecins et le personnel infirmier.

Pondération : 33,3 %

## IV. Autre

Le nouveau plan stratégique de l'ICUO a été élaboré grâce aux perspectives, idées et expériences de nos patients, des familles, de notre personnel et de nos partenaires communautaires. C'est un engagement clair à repousser les limites et à miser sur la collaboration et les technologies de pointe, y compris l'intelligence artificielle, pour répondre à l'évolution des besoins des patients tout en gardant l'humain au cœur de nos soins. Le plan est une affirmation de nos valeurs fondamentales à partir de nos principes directeurs : les gens d'abord, la santé pour tous les cœurs, collaborer pour exceller, et exploiter l'IA et les technologies de pointe tout en gardant l'humain au cœur de nos soins. Quand les gens se tournent vers l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, ils se savent entre bonnes mains. Nous sommes déterminés à améliorer sans cesse la sécurité des patients et la qualité des soins, en évaluant nos performances actuelles afin de cerner nos points forts et ceux à améliorer. Nous avons à cœur de fournir des soins exceptionnels à nos patients et à la communauté.

### RESPONSABLE DÉSIGNÉE À CONTACTER

Bonnie Bowes, inf. aut., M.Sc.inf., CSIC(C)  
Vice-présidente et chef des soins infirmiers  
Qualité, risques et renseignements sur la santé  
Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa  
613-696-7233  
bbowes@ottawaheart.ca